หัวข้อสหกิจศึกษา	การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทโตโยต้า จำกัด กรณีศึกษา บริษัท โตโยต้าเจริญยนต์ชลบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)
ชื่อนักศึกษา	นางสาวทิพวัลย์ จันทร์แพ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์สุดีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	การตลาด
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

จากกรณีศึกษา และการปฏิบัติงานจริงในด้านงานบริการลูกค้า ของบริษัท โตโยต้าเจริญยนต์ชลบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) แผนกคอลเซ็นเตอร์ ที่มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าเป็นหลักสำคัญทำให้ได้เรียนรู้ถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านบริการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการตอบข้อซักถามของลูกค้าที่รวดเร็ว

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการทำวิจัยเชิงสำรวจการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทโตโยต้าเจริญยนต์ชลบุรี จำกัด ผลการศึกษาพบว่าการเก็บแบบสอบถามและการสำรวจความพึงพอใจ ภาพรวมแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าเฉลี่ย ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพลูกจ้างประจำ และมีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป เมื่อพิจาราณาความพึงพอใจของลูกค้า 3 ด้าน ซึ่งภาพรวมแบบสอบถามทั้งฉบับมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ย 4.20 คือพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้ ได้แก่การให้บริการของเจ้าหน้าที ค่าเฉลี่ย 4.29 ด้าน กระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.29 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.16 ทั้ง 3 ด้านแปลผลการสำรวจความพึงพอใจระดับมาก

SPU CHONBURI